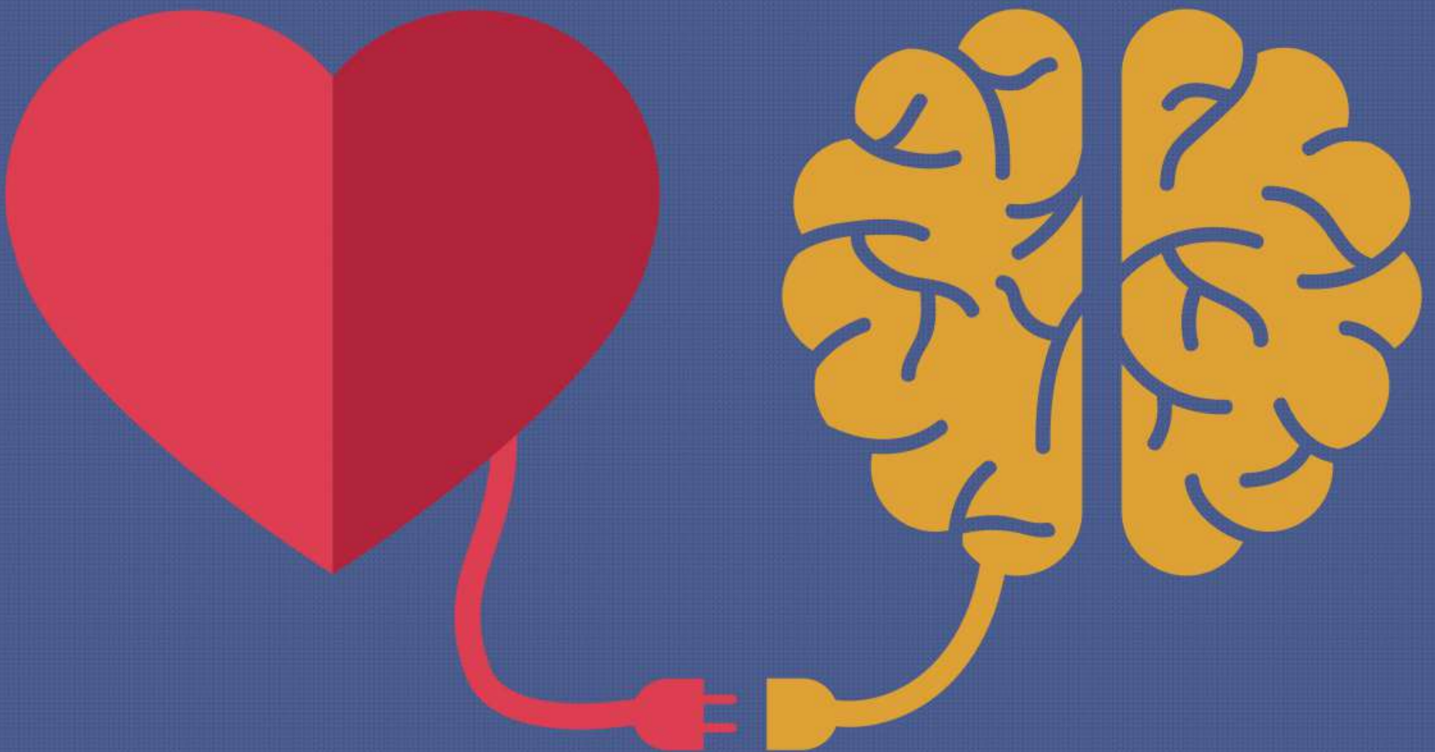
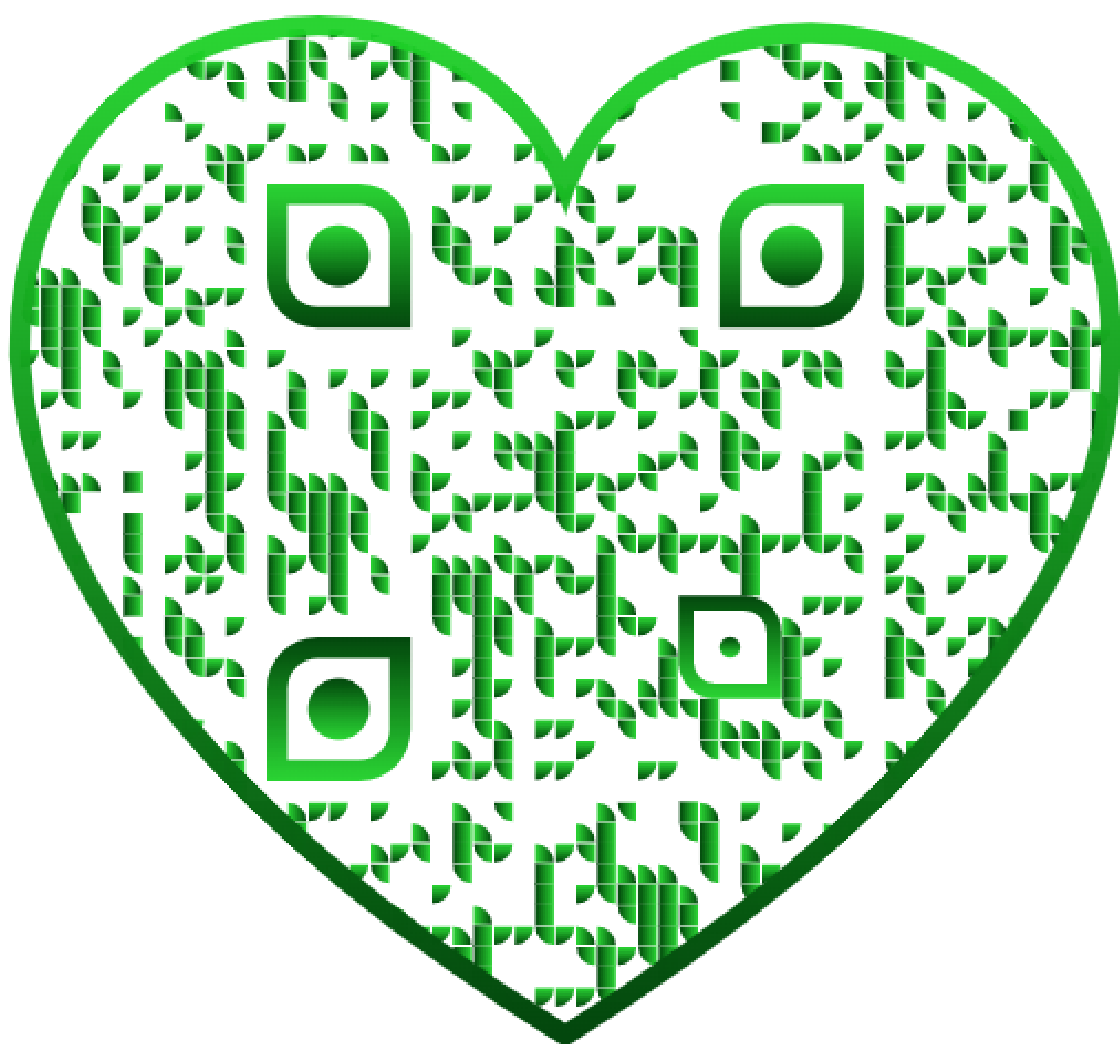
ANA V. VILANOVA

Guia prático para

Duplicar suas Habilidades de Comunicação e se Conectar Instantaneamente com as Pessoas





ANA V. VILANOVA

Guia prático para

Duplicar suas Habilidades de Comunicação e se Conectar Instantaneamente com as Pessoas

1ª Edição

Brasília
Edição do Autor
Janeiro de 2019

Para início de Conversa...

Este E-book é um presente para você.

E, nele, eu vou mostrar como se conectar emocionalmente com as pessoas, por meio do desenvolvimento das suas habilidades de comunicação.

E, para que você possa compreender esse conteúdo por completo, é fundamental que você veja como eu aprendi a fazer isso.

Desde pequena, o interesse pelo ser humano era algo gritante em mim. Amava apreciar a beleza das pessoas quando as escutava conversando.



Passava horas observando.

Tinha uma admiração imensa por aquelas que falavam de forma solta e encantadora.

Eram ao contrário de mim.

Eu era alguém com uma timidez tremenda.

Falar em público? Nem pensar. Faltava-me coragem.

Sofria muito em situações nas quais era convidada a dar minha opinião. Parecia que o coração me sairia pela boca. Suava frio e as mãos trêmulas.

Tinha uma dificuldade imensa para interagir com as pessoas.

Minha cabeça vivia povoada de pensamentos e compartilhava quase nada. Fechava-me e sofria com tamanho isolamento. Brincava quase sempre sozinha. Tinha poucos amigos.

Na escola, não conseguia dar limites a brincadeiras que me constrangiam. Ficava quieta, em meio a risadas.

Fui crescendo com a necessidade intensa de me expressar e mostrar meu rosto às pessoas, falar do que era valoroso para mim. E ajudar pessoas que também tinham necessidade de sair do casulo e encontrar ressonância em outros corações.

Nada é por acaso. Pude dar novo significado à minha história.

A missão de ser facilitadora de relacionamentos e viver uma vida com propósito tem seu nascedouro na crença de que somos seres relacionais, por excelência, com base em Jacob Levi Moreno, criador do Psicodrama. E, surgiu lá trás, quando eu mesma buscava me expressar e não conseguia.

Dos 15 aos 17 anos, minha reclusão inicia seu processo de superação.

A duras penas, iniciava a trajetória de ousar me expor, mesmo que o coração ainda quisesse sair pela boca.

Ao escolher o curso universitário, a opção foi Serviço Social. Durante a graduação, encontrei espaço para minhas inquietudes de fala, escuta e interação. Ampliei-me como pessoa. Estava no lugar apropriado para treinar o respeito às diferenças e busca de empatia com colegas e docentes.

Algo ia ficando forte em mim: finalmente, descobrira meu propósito.

Eu podia ser facilitadora para muitas pessoas, para as quais meu atuar profissional ia ao encontro, no sentido delas assumirem sua condição de autoras de suas vidas, em sua consolidação de direitos humanos.

E a jornada continuava.

Mudei-me para Brasília em 1987. Vim em busca de um Curso de Pós-Graduação em Política Social na UNB. Tinha o desejo de continuar servindo.

Ao concluir o Curso na UNB, comecei minha Formação em Psicodrama, juntamente com um processo de psicoterapia que foi decisivo para facilitar minha expressão emocional e de linguagem.

Em 95, algo foi fortemente impulsionador da minha missão de vida e que sou extremamente grata: entrei em exercício numa Instituição Pública, por meio de aprovação em concurso, onde estou há 23 anos.



Minhas atribuições funcionais abrangiam atividades de desenvolvimento humano, na área de Gestão com Pessoas, com oportunidades contínuas para aprofundar, compartilhar e aplicar conhecimentos adquiridos e fortalecer mais ainda meu desejo de servir e ser facilitadora de relacionamentos interpessoais.

Cursos de autoconhecimento, pós-graduações e trocas permanentes de experiências se seguiram.

Ao expandir percepções, ao beber de fontes preciosíssimas, crescia em mim o desejo de compartilhar os aprendizados.

Comecei a romper com o medo de falar em público e, como treino para essa cena temida, disse a mim que, a partir daquele dia, aceitaria os convites para socializar conteúdos relativos ao desenvolvimento humano em pequenos e grandes grupos.

No início, ao atuar como instrutora, facilitadora de Cursos, Oficinas e palestras "um frio na barriga" surgia intensamente, acompanhado da voz interna: "será que darei conta?".

Quando o medo me vinha visitar, ia com medo mesmo. Afinal, coragem não é ausência de medo. Mas, prosseguir na presença do medo.

A declaração me acompanha desde muito tempo: o que me encanta a alma pode encantar outras pessoas. Encanto significa um canto dentro.

Seria egoísmo de minha parte guardar esse canto só para mim. Precisava dividi-lo, aprimorá-lo e complementá-lo na convivência com outras pessoas.

Ser capaz de viver com pessoas diferentes, ancorada no respeito e na legitimidade de nossas diferenças, amplia-me e me faz uma pessoa melhor no mundo.

O processo de aprendizagem não cessa nunca.

Somos eternos aprendizes.

E na minha expansão, como escola de aprendizagem de relacionamentos, o nascimento dos meus filhos e o convívio com eles, Gabriela, hoje com 21 anos e Vítor, com 18, foram decisivos.

Com eles, em muitos momentos, a partir dos comentários sinceros deles, vivi e continuo vivendo ricas oportunidades de sair da cegueira de pontos em mim que necessitam de melhoria. Acredito que são as pessoas mais próximas que, muitas vezes, apontam nossas incoerências.

Como aprender se relacionar?

Relacionando-se.

Como desenvolver habilidades de comunicação?

Conversando.

E o que irá nos conectar uns aos outros é a qualidade de nossas conversas.

Isso pode ser aprendido e reaprendido. Portanto, treinado.

Sim, eu acredito que podemos treinar novos e mais efetivos comportamentos. Eu me lanço todos os dias nessa busca.

Tornar empática a minha relação com as pessoas é compromisso diário.

E quando o desânimo me visita, respiro fundo, aprendo com o que está acontecendo, recupero as energias e me lanço novamente no terreno fértil de aprender a partir das diferenças entre mim e o outro.

De vez em quando, pisaremos na bola ao nos relacionarmos?

Claro. Perfeito é um lugar inexistente.

Só existem mundos possíveis.

Vamos lá, então, soltar o perfeccionismo, nosso desejo ilusório de controle sobre o resultado e fluir na impecabilidade? Com autenticidade e coragem para romper com as crenças que já não nos servem mais?

A impecabilidade é a busca contínua de dar o melhor que podemos, usando as habilidades e competências que temos, segundo Fredy Kofman. Agir com disciplina e entrega durante o processo de alcançar algo que tanto se deseja.

O perfeccionismo é uma armadilha que nos coloca em "camisa-de-força da insatisfação", escada que não tem fim, que nos impede de olharmos para nós com gratidão para celebrar e descobrirmos que já temos disponível muitos pontos fortes em nós.

Entremos em ação! Tornemos nossas conversas e relacionamentos efetivos e prazerosos.

E lembrando que isso é obra de arte. Construção.

E, assim, tendo como referência que somos seres relacionais, vamos aprofundar a temática da comunicação nas próximas páginas?

Estarei com você, pois cada palavra aqui fala da minha trajetória de aprendizagem em relacionamentos interpessoais. Meu coração estará pulsando nas frases.

A experiência de 23 anos em Mediação de Conflitos foi esculpindo essa trajetória.

Caso queira fazer comentários, dar feedbacks ou tirar dúvidas é só enviar e-mail.
Ele está informado ao final do E-book.

E lembrando que as percepções compartilhadas são apenas um ponto de vista, dentre vários possíveis.

Portanto, modifique-as, acrescentando a elas novos olhares e faça os ajustes conforme sua realidade.

Esse conteúdo não tem a pretensão de esgotar a complexidade, a singularidade e a beleza da arte de conversar com efetividade.

Tornar nossas conversas satisfatórias exige de nós a decisão de querer aprimorar nossa forma de falar, escutar, de checar o sentido do que nos foi dito e de fazer perguntas para ampliar nossa compreensão.

E para que o querer se materialize, precisamos entrar em ação.

Absorva o que fizer sentido e for útil para você. E solte o que não fizer sentido.

Que possamos caminhar rumo à edição melhor de nós no aqui-e-agora, em nossos relacionamentos interpessoais.

E isso se faz por meio de pequenas ações no dia a dia que afirmem o valor intrínseco de cada ser humano, em sua busca de respeito, pertencimento, amor e validação.

Continuando a Conversa...



Somos seres relacionais.

Fazemos parte da grande comunidade de seres humanos.

O tempo todo, convivemos e conversamos.

Vale lembrar que se formos à etimologia da palavra “desenvolver” é retirar o que envolve para o que está coberto apareça.

É no convívio com as demais pessoas, com base em seus feedbacks, que o desenvolver-se acontece. Tomamos consciência de nossas incoerências relacionais e dos prováveis pontos de melhoria, trazendo luz aos nossos pontos cegos.

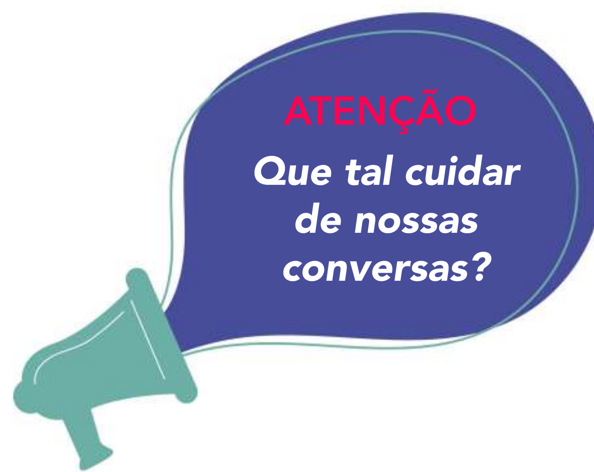
Deixamos de aprender quando nos recusamos a incluir perspectivas diferentes das nossas. Quando, arrogantemente, tomamos o nosso ponto de vista sobre as coisas, como único possível.



#citação



É no convívio com as demais pessoas, com base em seus feedbacks, que o desenvolver-se acontece.



Para que nossos relacionamentos se tornem satisfatórios, é necessário cuidar das nossas conversas. A efetividade delas requer flexibilidade e auto-observação de como conversamos.

Qual o tom de voz, o volume e as palavras utilizadas? Costuma perguntar acerca da compreensão do outro em relação ao que você diz?

Conversar é dialogar. E a etimologia da palavra “diálogo” vem do grego: “dia”= através + “logos”, que significa palavra ou significado. Significado movendo-se através de nós. No diálogo, os significados circulam, criam pontes. Eu e você, quando conversamos, construímos o todo, juntamos as partes fragmentadas e temos a visão ampliada do assunto em foco.

E, assim, vamos além do debate, no qual o enfoque predominante é um ponto de vista, supostamente, encarado como verdade, que nos impede de experimentar a riqueza da vida e suas nuances, a partir de ângulos de vista diversos e complementares.

Interpretamos o tempo todo o que nos acontece. Conferimos sentido ao que nos é dito e, na maioria das vezes, nem sequer checamos se o que escutamos foi o que o outro nos disse.

A pressa em achar que já compreendemos o suficiente nos impede de tornar a comunicação uma ação que ocorre em comum. E quantas vezes, deixamos de escutar com atenção?

E, Afinal, Ana, o que você dizendo com a expressão “escutar com atenção”?

Então, vamos lá.

Escutar com atenção significa estar presente quando alguém fala com você, compartilhar as interpretações que faz em relação ao que está sendo dito e, ainda, fazer perguntas para trazer clareza ao conteúdo da conversa.

Você já escutou que possuímos modelos mentais distintos?

E o que são modelos mentais?

Segundo Fredy Kofman, são as “lentes” com as quais enxergamos o mundo, escutamos as pessoas e conferimos significado ao que vemos. Daí a necessidade de checarmos o que nos foi dito, pois quando falamos de comunicação, falamos de sentido.

Os nossos modelos mentais vão se constituindo desde o nosso nascimento, com base na nossa inserção na linguagem, cultura, história de vida e biologia.

E como possuímos histórias de vida distintas, os nossos modelos mentais, os filtros com os quais olhamos o que acontece conosco e em nosso entorno, são distintos, também. E escolhemos atuar no mundo com base no significado que conferimos às situações, a partir da interpretação que fazemos em cada contexto.

Nossa maneira peculiar de interpretar os fatos abre ou fecha portas relacionais. Embora nossas diferenças possam ser desafiadoras, são elas ricos espaços de aprendizagem.

Interagimos com as demais pessoas a partir das nossas semelhanças e diferenças. À medida que expandirmos nosso olhar, por meio de conhecimentos, processos de autoconhecimento, ampliamos nossa autoconsciência e incorporação de novos e efetivos comportamentos. Tornamos nossos relacionamentos sustentáveis e prazerosos.

As opiniões conflitantes, enquanto forma de olhar as situações por prismas distintos, em si, não são boas ou ruins. Apenas uma forma de olhar, dentre várias possíveis.

O convite que faço a você nas próximas páginas: busque olhar as opiniões e formas de viver divergentes como amplo espaço de aprendizado. O que posso aprender com o outro com base nas nossas diferenças?

O conflito se torna ameaçador quanto respondo a ele como se só existisse o meu ponto de vista.

Negá-lo é tão prejudicial, quanto evitá-lo, render-se a ele, ou responder de forma agressiva e desrespeitosa.

Os Conflitos são inerentes ao conviver. E eles em si, não são bons ou ruins, mas formas diferentes de olhar para uma mesma situação. Constituem-se como oportunidades de crescimento e aprendizagem.

A nossa condição primária de seres relacionais nos instiga a desenvolver ou aprimorar habilidades para que diante do conflito possamos restaurar o diálogo e construir a relação ganha – ganha.

E isso não cai pronto do céu. Sem varinha de condão. Mas, escolha consciente e determinada para aprimorar habilidades de comunicação, treinando todos os dias.

Seria bom se tivéssemos uma varinha mágica!

Ao contrário, a varinha mágica é expressão de movimento, em se lançar como autor e autora da própria vida e como responsável pelos resultados que tem em cada momento.



Expansão da Autoconsciência...

1. *Quando nossas diferenças se tornam desafiadoras?*

2. *Em que as diferentes percepções podem ser terreno fértil para enriquecer nossos relacionamentos?*

3. *O que eu preciso eliminar para que as diferenças do outro ampliem minha visão de mundo?*

4. *Como posso tornar os conflitos espaço de aprendizagem e construção da relação ganha – ganha?*

Continuarei compartilhando reflexões valiosas para auxiliar você em suas conversas. Sigamos juntos. Sigamos juntas.

Nessa aventura, estarei em sua companhia, serei sua parceira para contribuir na sua expansão de consciência e autoconsciência.

ATENÇÃO

Que tal cuidar de nossas conversas?

Nossas conversas efetivas ou não, elas dizem muito sobre nós, quem somos e como atuamos.
Desde o momento em que acordamos até a hora de nos recolher, conversamos, seja pessoalmente, por WhatsApp, redes sociais, e-mail, relatórios, propostas de vendas e até conosco, por meio dos pensamentos que nos visitam.

Construir e manter relacionamentos com efetividade vão depender da nossa vontade de participar deles ativamente, lapidando os pontos de melhoria e desenvolvendo habilidades de fala e escuta.

Tem alguém com quem você vive hoje situações frequentes de ruído na comunicação? Alguém que deseja muito abrir conversas e não sabe como fazê-lo?

Vamos Lá.

Prepare-se para fazer essa conversa.

Inicialmente, traga essa pessoa à sua mente.

Agora, responda as questões abaixo. Elas irão contribuir para ampliar suas habilidades de comunicação.

Autoconsciência em Ação

1. *Quem é ela? Descreva como você percebe essa pessoa. Traga à sua consciência as características dela.*

2. *Qual o tema e objetivo da conversa?*

3. *Qual a importância dessa conversa para mim?*

4. *Quais os sentimentos, quando me imagino abrindo essa conversa?*

5. *Quando estou diante dessa pessoa, consigo silenciar minha mente, enquanto ela fala comigo? Em resposta negativa, o que me impede de silenciar minha mente para escutá-la?*

6. *Que sentimentos me são gerados, quando essa pessoa discorda do que eu falo? Encaro a discordância como pessoal?*

7. *Checo o sentido do que escuto?*

8. *Faço perguntas para compreender o que essa pessoa me diz?*

9. *Consigo acolhê-la em suas diferenças? Como eu encaro as diferenças entre nós?*

10. *O que preciso incluir no meu repertório de comportamentos para tornar possível a reconstrução desse relacionamento?*

11. *Com quem posso contar para me auxiliar na expansão de habilidades de comunicação?*

12. *O que preciso aprender urgentemente para tornar efetivos o meu falar e escutar?*

Como foi dito, somos seres relacionais e, nessa condição, estamos em interação constante, o que nos desafia a ter atenção sobre como atuamos ao conversar.

Nossa forma peculiar de ser impacta diretamente na forma como o outro vai se relacionar conosco. A nossa fala sempre gera emoções em quem nos escuta.

Que tal responder às perguntas que poderão lhe ser úteis em sua expansão de autoconsciência quanto aos seus relacionamentos?

Lembre-se: é fundamental que nos observemos enquanto conversamos.

Autoconsciência em Ação

13. *Frequentemente, como minhas conversas encerram?*

14. *Tenho tendência a monopolizar a fala em minhas conversas? Em resposta afirmativa, o que devo cuidar para mudar minha forma de atuar?*

15. *Enquanto o outro fala comigo, costumo interromper? Em resposta afirmativa, o que preciso aprender e praticar para criar conexão com quem fala comigo?*

16. *De modo geral, acolho o outro como espero ser acolhido? Em resposta negativa, o que preciso aprimorar para tornar isso possível?*

17. *Quando converso, há coerência entre a minha fala, minha linguagem corporal e as minhas emoções? Comente.*

Imaginando que você respondeu às perguntas anteriores, vamos ao passo seguinte?

Então, agora, busque alguém da sua confiança, da sua rede de ajuda, para acompanhar você em seu treino e dramatização da conversa que quer abrir urgentemente.

Treine-a, várias vezes, se for necessário.

Quando treinamos, tornamos nosso corpo disponível e em preparação para abrir e, principalmente, sustentar as conversas.

Ao final do seu treino, peça feedback.

Treine de novo, se necessário for.



Há coerência entre o que eu digo ser importante e as minhas ações?

A identidade de cada pessoa é constituída por valores, crenças, história de vida, cultura etc. e é construída por nossas experiências em cada contexto. São os nossos modelos mentais. Esse conjunto de registros determinarão, em muitos momentos, o conteúdo e a forma como iremos conversar com as demais pessoas.

A identidade continua sua expansão durante toda a nossa vida. É possível estar aprendendo e reaprendendo. Simples e complexo.

Eu pergunto: o que está atrapalhando o fluxo efetivo de comunicação com as pessoas e que você insiste em não soltar?

Você, talvez, diria: “Ana, como assim? Até parece que depende de virar uma chave automaticamente. Ora, é desafiador para mim”.

E eu acolho e compreendo você. É treino. É jornada de aprendizagem. Aliás, amo essa expressão “jornada de aprendizagem”, ou seja, é necessário um passo após o outro, pois as transformações desejadas implicam movimento e disciplina.

Para isso, é necessário que eu queira, de fato, assumir a responsabilidade com as pequenas ações que me levarão à reconstrução e manutenção dos relacionamentos interpessoais satisfatórios.

Manter e reconstruir conversas efetivas requerem que decidamos revisitar os nossos costumeiros modos de falar e de atuar para identificar os pontos de melhoria para superá-los a partir de formas criativas e inovadoras que gerem conexão e empatia com aqueles e aquelas com quem nos relacionamos.

Então, seguindo...

Quando falamos o que falamos, o tom de voz, as palavras utilizadas, o volume e a quantidade das palavras geram emoções em quem nos escuta.

Então, atenção constante para cuidar para que nosso falar e escutar construam pontes e não muros, como processo com altos, baixos, recuos e pausas.

Inexiste a varinha de condão.

Somos seres humanos.

E, como tais, dinâmicos: ora, fluindo ao encontro do outro. Ora, nem tanto.
E a vida segue! O treino é permanente!

Tornar a nossa fala veículo de conexão com clientes e outras que queremos construir parcerias, relacionamentos duradouros e saudáveis é possível!



Eis alguns passos.

- Primeiro, ter como referência o respeito às diferenças, o que traz desafios e beleza à convivência diária.

- Segundo, a conexão só será possível se nos relacionarmos com o outro a partir da aceitação dele como ele é, e não como gostaríamos que ele fosse. Aceitação do outro não significa concordar com ele. Mas, reconhecer que ele e eu somos igualmente singulares.

Somos semelhantes e, ao mesmo tempo, diferentes. O ruído na comunicação é algo intrínseco ao conviver, em razão de sermos distintos uns dos outros.

E o que fazer para lidar com os ruídos na comunicação?

Gestão de conflitos é possível?

Sim. Não é, por acaso, que há 23 anos atuo como Mediadora de Conflitos. Aposto na construção da "relação ganha – ganha".

E, na prática, como, buscar compreender quando alguém me diz algo que não faz muito sentido para mim?

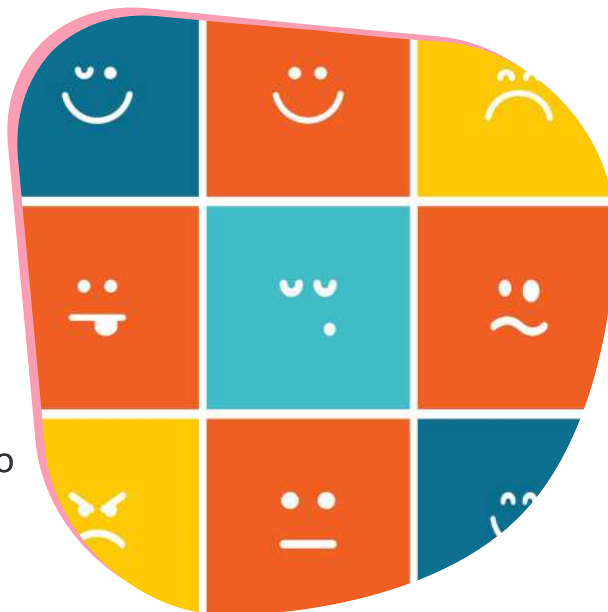
- O início de tudo: abrir-me para escutá-lo.

E abrir-se significa me colocar diante do outro, sem os frequentes julgamentos que o rotulam e o colocam numa relação de desigualdade comigo.

E sigamos!

Emoções?

Que tal pensar sobre o impacto das emoções em nossas conversas?



As emoções (alegria, tristeza, raiva, medo e outras) vão influenciar ou até determinar, em muitos contextos, a forma como iremos conversar com alguém.

Os excessos de emoção, seja ela qual for, tem poder de cegar a percepção. As emoções não são boas ou ruins. Depende de como eu lido com ela.

Ao identificar a presença da raiva em mim, costumo entrar em contato com ela, sem que isso signifique explosão ou excesso de fúria?

Ora, quanto mais gastamos nosso precioso tempo para negar as emoções, mais elas se tornam poderosas em nós.

Aprimorar competência emocional não se trata de negar as emoções ou, supostamente, colocá-la em uma “camisa-de-força”, mas aprender com cada emoção, sem prejuízo para mim ou para as pessoas que interagem comigo.

Sei, a partir da minha vivência, que essa jornada de lidar com as emoções é desafiadora sim.

A boa notícia é que podemos treinar. Desenvolver estratégias para lidar com elas.

Uma estratégia muito utilizada diante de fortes emoções é respirar: inspirar profundamente e soltar o ar lentamente. Repetir esse exercício várias vezes, se possível. Isso oxigena o cérebro, faz o sangue circular pelo corpo.

Em situações de stress, o sangue é bombardeado para as extremidades do corpo. Daí a tendência de atuarmos fugindo ou atacando.

Será que é fácil respirar em situações de stress?

Claro que não. Que tal treinar?

Ter consciência das nossas emoções é fundamental, caso decidamos abrir conversas consideradas delicadas por nós.

Qual a necessidade dessa consciência das emoções para abrir conversas delicadas?

Ora, se a conversa é desafiadora e eu estou com raiva, não é adequado abrir conversa nesse momento.

Que tal respirar, ganhar tempo, beber uma água, quem sabe bater um papo com alguém da nossa confiança, fazer uma atividade física etc.?

Há estratégias diferentes, desde que faça sentido para você e seja possível colocar em prática.



"Respeitar a mim e ao outro em nossas diferenças."

E a etimologia da palavra **respeito**, do latim "re", que significa de novo, novamente e "specere", **olhar.**

Respeitar o outro é olhar novamente, com atenção, é buscar compreender o que está sendo dito, fazer perguntas para compreender o que está sendo dito;

"Mostrar interesse genuíno pelo que o outro me diz."

Eu posso até discordar. E, ainda assim, dispenso ao outro a atenção e o cuidado que espero receber quando estou falando;

"Prestar atenção ao outro. Sim... Olhar para ele;"

Não há como dizer que estou prestando atenção se, ao mesmo tempo, estou fazendo outras coisas, como digitando, por exemplo. Lembre-se que estabelecer contato visual é diferente de encarar invasivamente o outro.

"Atenção à linguagem corporal de abertura;"

Fredy Kofman e vários autores do desenvolvimento humano nos alertam para a importância do nosso corpo demonstrar abertura para escutar, ou seja, meu corpo necessita estar aberto na direção de quem interage comigo.

"Fazer resumos do que escuto para verificar se o que escutei foi o que o outro me disse;"

Quando fazemos resumo do que escutamos, demonstramos interesse pelo o outro. E esse comportamento gera conexão.

Vamos relembrar os modelos mentais?

Pois bem, escutamos a partir de nossas referências, de nossos modelos mentais. Daí a necessidade de verificarmos se a interpretação que fizemos do que nos foi falado corresponde ao que o outro falou.

- Usar paráfrases. Ao se usar paráfrases, o sentido original é devolvido a quem conversa conosco para verificar se o que escutamos foi o que foi dito.

O Uso de paráfrases tem efeito positivo na relação com as pessoas. Elas percebem que você busca compreendê-las.

- Perguntar para aprofundar sua escuta, na intenção de ampliar percepções, rompendo com a visão unilateral de que o seu ponto de vista é o único possível;

- Demonstrar receptividade ao que foi dito e pedir permissão para expor sua percepção sobre o que está sendo conversado, como possibilidade e não como verdade;

- Estar em atenção ao seu tom de voz, velocidade e escolha de palavras. A forma como falamos o que falamos pode expressar tranquilidade, ansiedade, insegurança, arrogância etc.;

• Atenção constante às gesticulações enquanto falamos, pois podemos transmitir conteúdos que podem acarretar ruídos e, consequentemente, distanciamento e acionar mecanismos de defesa com quem conversamos;

• Evite expressões como “eu discordo”. Ao dizermos ao outro que discordamos de sua forma de ver ou de viver, imediatamente, acionamos nele um comportamento defensivo. Em vez de utilizar “eu discordo”, que tal dizer: “fale-me um pouco mais”. E, na sequência, apresente sua forma de ver, como possibilidade;

• Peça feedbacks a pessoas do seu convívio, de quem você confia, em relação a como percebem sua forma de comunicar.

Contar com sua rede de apoio, pessoas da sua confiança (amigos, parentes e colegas de trabalho) para dar suporte ao autoconhecimento será decisivo para você. Muitas vezes, estamos em cegueira e necessitamos do olhar de alguém para nos auxiliar na identificação de pontos de melhoria;

• Busque autoconhecimento por meio da ajuda de profissionais como psicoterapeutas, coaches, terapeutas, fonoaudiólogos e outros que possam ser facilitadores da sua jornada de aprendizagem para aprimorar habilidades interpessoais;

• Desenvolva hábito de leitura. A leitura aprimora a comunicação com fluidez e clareza. Ajuda-nos a organizar a nossa fala verbal.

Nesse sentido, selecione livros, vídeos e conteúdos teóricos que possam auxiliar você;

• Se você é profissional liberal, quando estiver diante de um cliente, em vez de falar dos seus produtos, mostre-os.

Explique, escrevendo no flip shart ou no quadro. As pessoas estão cada vez mais visuais;

• Ao marcar encontro, seja pontual. Chegue na hora combinada.

Comunicação em Vendas

O que fazer diante do cliente que reclama que o seu produto está com o valor muito acima do mercado?

ATENÇÃO! Cuidado para não entrar no **ciclo da ação e reação**. Escolher justificativas para a precificação do seu produto, do valor que você entrega ao cliente, criará um clima de tensão que vai tornar sua venda sem efetividade e contraproducente.

Em contextos de stress, os comportamentos de fuga ou enfrentamento são acionados. Ambos geram desconexão com o cliente.

Convite ao Treino

Respire fundo.

Escute seu cliente, sem interrompê-lo, sem justificativas ou réplicas.

Escute, escute, escute.



Pergunte a ele acerca dos argumentos dele que o fazem dizer que seu produto está acima dos preços praticados no mercado.

Escute com atenção os argumentos.

Abra espaço para acolher o que ele diz, independente de concordar ou não.

Caso não queira alterar o valor do seu produto, sustente sua posição de forma gentil e respeitosa.

Identifique se faz sentido para você ampliar a forma de pagamento, em vez de diminuir o preço.

Você tem convicção do valor que você entrega, ao vender seus produtos?

Qual o resultado que você gera na vida das pessoas quando vende o que vende?

Você acredita que os produtos que você vende farão diferença na vida das pessoas que os compram?

Gerar conexão com as pessoas que buscam o serviço que você tem a oferecer pode ser ampliada.

Ao escutar o desejo de compra por parte da pessoa que o procura, torne claro para você qual a real necessidade dessa pessoa.



Evite falar...

"Mas, você não está compreendendo... meu produto tem qualidade".

Ao usar a conjunção adversativa "mas", comportamentos defensivos são acionados.

E, você busca proximidade e não distanciamento. É Isso mesmo?

Quando entregamos produtos, entregamos valor.

Que tal...

Você poderá dizer:

"de fato, o valor pode estar acima dos preços praticados no mercado. Considerando a qualidade e a confiabilidade do serviço que estou oferecendo a você, verá que o valor é razoável se comparado ao resultado que ele trará para sua vida".

As pessoas compram resultados. Deixe claro o resultado embutido no seu produto.

Encerre a conversa sem encerrar o relacionamento.

“Dizer não e, ainda assim, cuidar do relacionamento”.

William Ury

Você sabe como dizer não?

Uma das declarações mais desafiadoras para muitas pessoas é dizer não.

Só somos capazes de sermos autênticos e coerentes com o “Sim” que damos aos pedidos que nos são feitos, se desenvolver nossa habilidade de dizermos “Não”.

Como sustentar o “Sim”, se não tivermos consciência de nossos limites, se desenvolvermos nossa habilidade de dizer não?

Para que eu possa dizer sim e sustentar, honrando os compromissos assumidos, é necessário aprender saber como dizer não.

Como diz William Ury, a maioria de pessoas vive a tensão “entre dizer não e cuidar do relacionamento”.

Ao escolher dizer não, para dizer sim aos seus valores e necessidades, esteja vigilante para acolher o ponto de vista do outro, lembrando que acolher não significa concordar, mas reconhecer que o outro é tão legítimo quanto você quando diz o que diz.

Se a conversa abrange visões distintas acerca do assunto em questão: pergunte acerca do ponto de vista do outro, em que se sustenta o que está sendo dito e como uma dança, avence na conversa expressando sua forma de ver, não para instalar a contradição, mas como adição ao que foi expresso por ele.

Se você está vendendo um produto ou um serviço, por exemplo, e seu cliente insiste em baixar o preço, em vez de dizer não, fale da qualidade e confiabilidade do seu produto ou serviço, detalhando-o, sem impor, mas, tranquilamente.

Por exemplo, a famosa marca de motos Harley Davidson é conhecida por seus preços elevados em relação ao mercado e também não é a marca de motos mais potentes. Então se as motos Harley Davidson são mais caras e não são as mais potentes do mercado, por que são tão desejadas e possuem clientes tão fiéis ?

O que poderia explicar isso é o fato que a marca Harley Davidson não vende simplesmente motos. Ela vende **liberdade** - valor intangível, ela vende a sensação do vento tocando no rosto e dos cabelos voando, o sentimento de participar da “tribo” de motociclistas parecidos com você, e uma série de outros aspectos.

• Ao você se deparar na insistência do desconto, demonstre que o que você vende é mais que um produto. Está entregando um resultado que fará diferença na vida de quem o compra. Esteja consciente de seu valor, desde que isso seja real para você.

• Ao conversar, lembre-se que a habilidade em comunicação precisa considerar não só as palavras ditas, mas aquelas não ditas, por meio da linguagem corporal.

Estratégias para sustentar o não

1. Respirar, dar uma volta, dar um tempo. Colocar o corpo em ação. Wiliam Ury, criador do termo "não positivo", usa a metáfora de "ir até a varanda", fazendo referência ao lugar psíquico que acalma a mente e o corpo, com vistas ao autocontrole da emoção necessária para sustentar o não;

2. Evite entrar no ciclo da ação-reação. O que significa isso?
A quem você diz não, muitas vezes, irá questionar, mesmo depois de você ter exposto os motivos pelos quais está dizendo não. E em muitos contextos, continuará argumentando e argumentando.
Estratégico é não responder com argumentos.
Simplesmente admitir o ponto de vista do outro. Admitir não significa concordar.
Faça perguntas para mostrar interesse genuíno pelo outro, buscando compreender seus argumentos, com respeito e conexão. E, ao final, sustente seu não, sem alterar o tom e o volume da voz.

3. Solte sua expectativa de convencer o cliente acerca do valor de seu produto;

4. O maior obstáculo ao dizer não, está dentro de nós. Antes de dizer não, é necessário sustentar o não em nós;

5. Pergunte-se: o que me move a dizer não nesse contexto? Quais as minhas necessidades e valores são levados em consideração ao dizer não?
Em muitas situações, cedemos em razão de medo de perdermos o potencial cliente ou, quem sabe, ainda, por receio de desaprovação ou autoestima.
Às vezes, há o temor de reagirmos com emoção intensa e sem propósito claro. E acabamos por ceder, movidos pelo medo e culpa. Calamos, também, por medo, e receio de ao expor nossos motivos, o outro possa não compreender ou rejeitá-los;

6. Cuidado para não dizer não na raiva, na reação de combate. O que gera desconexão e quebra de confiança;
7. Lembre-se que saber como dizer não, com base em suas necessidades e valores, irá definir sua identidade, sua marca;
8. Ao dizer não, é importante ter em mente seus interesses de curto, médio e longo prazo. Se não tiver convicção do valor do seu produto, abrir conversa sobre valores pode tornar-se inviável, deixe-a para outro momento;
9. Em situações de stress, onde buscamos mostrar o valor de nossos produtos, cuidado para não deixar a emoção cegar sua percepção e a relação com cliente se quebrar dali em diante. Há momentos que a saída é desapegar.

Expansão de Autoconsciência

Recorde uma situação na qual você teve dificuldade de sustentar o valor do seu produto, dizendo não a proposta de desconto.

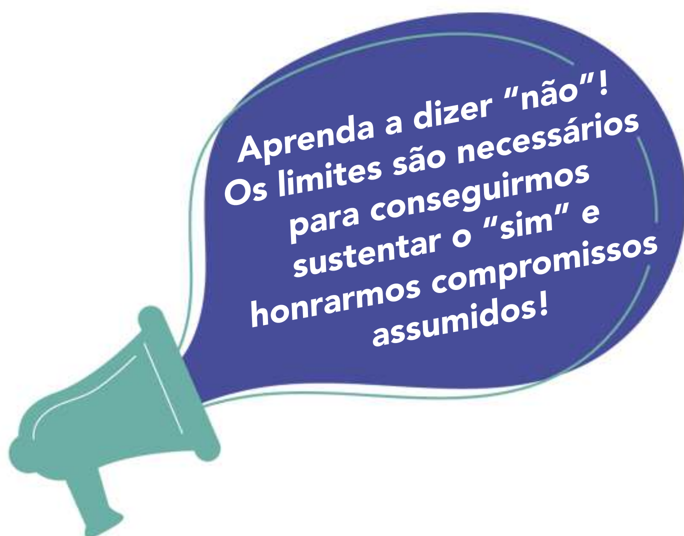
1. *O que aconteceu especificamente? Quais os sentimentos gerados em você a partir da argumentação de seu cliente? Tinha convicção quanto ao valor do seu produto? Qual o desfecho da venda? Como terminou a conversa?*

___

___

___

___



Em situações onde dizemos sim, querendo dizer não, ao cedermos, surgem sentimentos como raiva e tristeza.

Em outros contextos, ao dizermos não, como expressão de "basta", vivemos momentos de combate e culpa.

O não positivo, ao contrário, nasce e se sustenta em nossos valores e necessidades. Ele se ancora no sim que dizemos a nós, para nossa dignidade e da qual não abrimos mão.

Ele provém do sim. Sim à nossa identidade. Daí, o termo "Não Positivo[1]".

E, mesmo dizendo não ao pedido, exigência ou comportamento abusivo de alguém, cuidamos de não romper o relacionamento, caso ele seja relevante para nós.

A arte de se relacionar...



Relacionamento é a parte principal de qualquer venda.

A conexão com o cliente é fundamental e indispensável.

Faça-o sentir-se importante, visto, reconhecido, atendido em suas necessidades, ao buscar informações sobre o seu produto.

Acesse o cérebro emocional (cérebro límbico) das pessoas que estão à sua frente. E sorrir é fundamental. Sorrir espontaneamente. Sem ser invasivo ou manipulador.

Ao conversar com seu cliente, abra portas, torne a conversa leve, mesmo se o ele se mostrar questionador e abordar aspectos difíceis, mostrando o lado negativo ao se referir ao seu produto. Deixe-o falar, sem interrompê-lo.

Converse sem perder a empatia e a conexão. Respeite o cliente em sua singularidade e forma de expressão.

Antes de falar de seus produtos, observe e escute...

Qual a necessidade de quem compra seu produto?
O que é buscado quando se procura o seu serviço?
Você acredita no impacto que seu produto pode gerar na vida de quem o compra?
O que leva você a servir por meio dos produtos que oferece ao mercado?

Caso utilize e-mails como recurso para anunciar seus produtos, escreva parágrafos curtos, com espaço entre eles, é recomendável.

Evite a utilização de palavras em caixa alta, em itálicos, negrito e as palavras sublinhadas.

Observe a apresentação visual do texto escrito. Se quiser chamar atenção para alguns tópicos, utilize marcadores ou asteriscos.

Ao preencher o campo do e-mail "editar assunto", busque palavras que resumam o que será exposto no texto, de maneira interessante e que seja capaz de instigar seu cliente a ler seu e-mail até o final.

Restrinja cada e-mail para um assunto. Usar apenas um tema por e-mail traz clareza, sendo mais tranquilo para ler e gerando resultados efetivos.

Inicie com o que é mais relevante comunicar e, na sequência, ofereça detalhes, sem esquecer-se de ser específico e breve.

Ao terminar o seu texto escrito, conclua com "obrigado(a)" e " um abraço". Deixe seu contato de telefone, endereço de site e outros que achar necessário.



"Ao preencher o campo "destinatário", caso você esteja enviando o mesmo e-mail para mais de uma pessoa, use "cco", para enviá-lo como sendo para uma única pessoa. Os demais endereços eletrônicos não aparecerão. Privacidade é um valor para muitas pessoas."

Valor e Propósito!

Novamente, pare por alguns minutos e responda...

Que tal olhar para sua marca? Ela expressa sua missão no mundo.

1. *Quando alguém vê sua marca ou escuta a venda de seu serviço e produtos, o que você acha que ele percebe?*

---

2. *Qual o valor que você entrega quando vende o que vende? Qual o seu diferencial?*

---

3. Qual o propósito de vender o que você vende? O seu propósito atende necessidades?

---

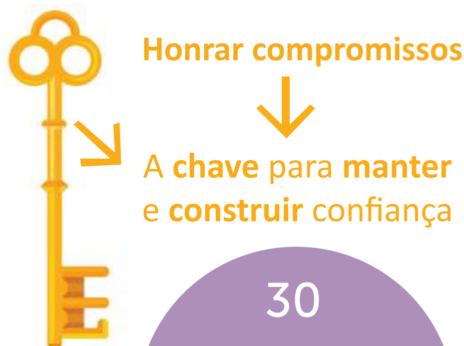
4. *O seu "porquê" vai ao encontro do "porquê" de quem procura seu serviço?*

Se retomarmos ao século XX, de modo geral, as empresas tinham como objetivo a produção. A oferta era menor que a procura. Vivemos tempos, ao contrário, onde procura é menor que oferta.

Em função da variedade de ofertas, informações e especificações sobre os produtos, o cliente tem ficado cada vez mais criterioso, ao procurar algo que atenda suas necessidades.

É ineficaz cruzarmos os braços, como se o cliente fosse surgir magicamente, como ao toque da varinha de condão.

Ao entregar produtos, entregue relacionamento, com conexão e empatia. Para comprar um produto, buscamos confiança em quem o vende.



Lembre-se: prometer e não entregar, quebra a confiança, a sua credibilidade vai por terra. Caso, não consiga entregar o que prometeu, abra conversar para fazer novos combinados.

Atraia clientes com inspiração e carisma. Sem armadilhas de manipulação.
É fundamental apresentarmos nosso valor, por meio do que entregamos, enquanto resultado.

Qual o perfil do seu “avatar” (cliente)?

Identifique o perfil do público para o qual o seu serviço ou produto se destina.

Faça perguntas.

Relacione-se com ele, sem distanciamento, nem proximidade invasiva. Aproxime-se com base na permissão que é dada a você.

ATENÇÃO

Cuidado à linguagem corporal. Evite tocar o(a) cliente, enquanto conversa sobre seu produto ou serviço.

Fale com tom e velocidade adequados de voz;

Utilize palavras de fácil compreensão, conforme o perfil.

A propaganda efetiva vem dos clientes que experimentaram seus produtos e viram o resultado deles em suas vidas. A partir daí, eles divulgarão às pessoas de sua rede de relacionamentos.

Quem experimentou nossos produtos e viu a transformação que eles geraram em sua vida é a nossa prova social e fonte de credibilidade.

O resultado satisfatório é a materialização do valor entregue por você!

Reflexões:

1. *Qual o diferencial, ao entregar valor ao cliente, por meio de seus produtos?*

2. *Você oferece atendimento personalizado ao cliente? Em caso afirmativo, o que pode ser acrescentado, eliminado ou modificado para tornar excelente o atendimento personalizado?*

3. *O Cliente possui canal de acesso direto a você ou à sua empresa?*

4. *Como lida com as reclamações do cliente? O que faz com elas? Encara-as como melhoria na venda e entrega de seus produtos, com vistas à construção de sua credibilidade e fidelização dos clientes ao seu negócio?*

5. *O quanto busca conhecer as necessidades do(a) cliente para entregar qualidade, satisfação e resultado?*

6. *De 1 a 10, o quanto você desenvolve estratégias para aprimorar o relacionamento com o cliente e, assim, elevar a credibilidade e fidelização dele aos seus produtos e serviços?*

Autorresponsabilidade na Transformação desejada

1. *O quanto está empenhado para ampliar a qualidade de seus produtos e serviços? Dê exemplos.*

2. *O que pode fazer para qualificar seus produtos e serviços?*

3. *O que precisa incluir para elevar o nível de relacionamento e conexão com o(a) cliente?*

4. *Você busca inovação para seus produtos e serviços? O que precisa fazer para que isso aconteça?*

A inovação só se materializa quando me implico como parte da construção dela. Sou responsável pelas transformações que desejo que aconteçam em minha vida.

Diante dos cenários desafiadores, onde a procura por produtos diminui, urge buscar respostas criativas para modificarmos a forma e o conteúdo que utilizamos para nos conectar com clientes que nos procuram e com as pessoas, de modo geral, sejam nos relacionamentos pessoais ou profissionais.

Planejar e executar estratégias que criam e recriam fluxos constantes de procura aos seus produtos são indispensáveis.

Que estratégias de visibilidade aos seus produtos e serviços, ainda, não foram colocadas em ação?



Ao comprarmos produtos e serviços, a porta de entrada é o relacionamento. A conexão com o cliente fará toda a diferença, seja por ocasião inicial de apresentar o valor dos produtos e serviços que você tem a oferecer, como nas etapas de fechar a venda e, principalmente, qual o compromisso que você estabelece com o cliente no pós venda.

Somos seres humanos. E, como seres humanos, temos necessidades, maiores ou menores, de sermos vistos, reconhecidos, aceitos e validados. A conexão cria terreno favorável à construção do vínculo de confiança.

A confiança é relacional. É escolha. E ao escolhermos confiar em alguém, não temos garantias.

A manutenção da confiança, essa sim, parte de experiências anteriores de credibilidade quanto ao cumprimento de métricas de satisfação e prazos de entrega. Quando a confiança se quebra, sua reconstrução vai depender de abrirmos conversas para reparar os danos e fazer novos combinados.

Autoconsciência em Ação!

Confiança

1. *Qual o sentimento quando a confiança é quebrada? Frequentemente, como você reage quando isso acontece?*

____

____

____

2. *Você cuida da confiança, ao cumprir os compromissos acordados?*

____

____

____

3. *Quando não consegue cumprir o prometido, abre conversas para avisar e fazer novos combinados?*

A chave para a manutenção da confiança se expressa quando somos capazes de cumprir o que prometemos. Executar as tarefas acordadas e outros itens que fazem parte do contrato formal e informal.

Falas Finais

Ao escrever esse material, recordei experiências, vivências de muitos participantes em meus Workshops e palestras.

A minha jornada no desenvolvimento de habilidades de comunicação expressa minha escolha consciente em beber de fontes preciosas que agregaram extremo valor à minha vida pessoal e profissional.

Aprendi com seres humanos de profunda sensibilidade e maestria em desenvolvimento humano, tais como: Fredy Kofman, Fernando Flores, William Ury, Homero Reis, Rafael Echeverría, Humberto Maturana, Simon Sinek, Brené Brown, Marshall Rosenberg e muitas outras pessoas. Se tentasse enumerar todas as pessoas que contribuíram a essa jornada, com certeza, omitiria algum nome.

Nossa jornada de aprendizagem não encerra nunca. Ela é fruto da construção e aprofundamento de experiências ao longo da vida, com base na troca de vivências com pessoas diversas.

Sou imensamente grata às pessoas que convivem comigo ou que as conheci por meio dos diversos cursos, livros, psicoterapias, processos de coaching, vídeos etc.

Minha gratidão a você que me acompanhou na leitura desse material. Ele é o meu presente. Absorva o que fizer sentido. Recrie-o. Acrescente novas percepções.

O que chamou sua atenção, enquanto o lia?

Relacionamento é a chave que abre portas. Cuidar para desenvolver conexão e empatia é indispensável.

Escutar. Escutar. Escutar. Eis o segredo para se conectar com as pessoas.

Escutar as pessoas com atenção, respeito e cuidado.

Compreender e acolher as diferenças são essenciais para elevar o nível de satisfação em nossas conversas.

Conecte-se ao outro, com base nas semelhanças entre vocês.

Todos os dias podemos recomeçar nosso treino para aprimorar relacionamentos.

É fundamental escolher acolher o outro, como ele é.

Sigo à disposição para trocas por e-mail e feedbacks.

O olhar de quem se disponha a caminhar comigo, torna-me uma pessoa melhor no mundo.

E-mail: anavilanova@infinito@gmail.com

Brasília, Janeiro de 2019

Ana Vilanova

Minicurrículo

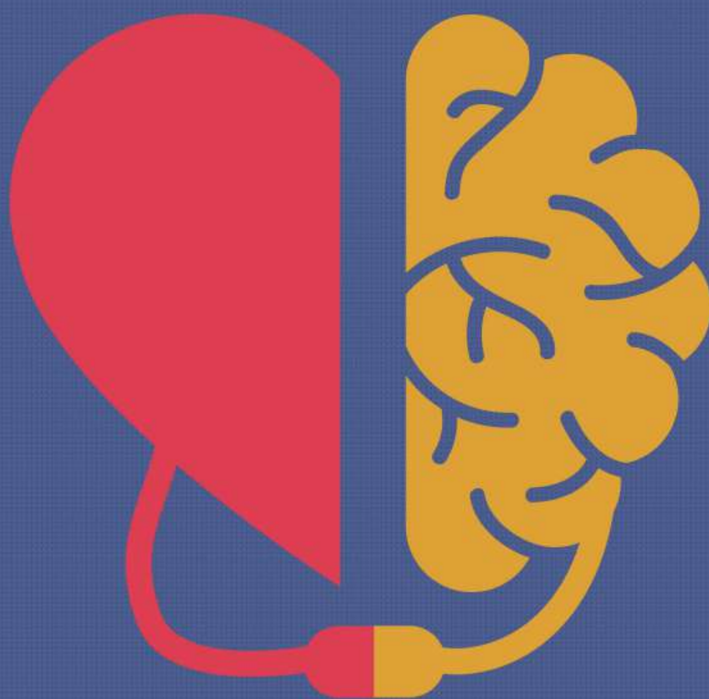
Ana Vilanova

Mediadora de Conflitos, Consultora Organizacional e Coach de Relacionamentos.
Vida com propósito, eis o que me move e me inspira todos os dias.

Com ferramentas e técnicas para servir às pessoas, no sentido da sua conexão consigo e com as demais pessoas, na elevação da satisfação de seus relacionamentos pessoais e profissionais.

Atuação há 23 anos, na área de Gestão com Pessoas, em Mediação de Conflitos, como servidora pública; Instrutora de Oficinas e Cursos voltados ao desenvolvimento humano; Coach de relacionamentos e liderança; Palestrante.

Formações em Mediação de Conflitos; MBA em Gestão com Pessoas; Política Social; Psicodrama; Cursos de Formação e Qualificação em Coaching; Pós-Graduação em Coaching e outros.



2019